❖ التفاوض والتغلب على مشاعرك في أثناء النقاش

وفيه يبين الكاتب بأنه من الطبيعي أن تتعرض أثناء سير عملية المفاوضات للغضب أو للإحباط أو حتى للخوف ، وعندما تبدأ بالشعور بأي من تلك المشاعر ، لا تقم بفتح فمك، ولكن اخرج وخذ قسطًا من الراحة ، وإياك أن تنفعل وتتوتر ، وأعط نفسك وقتًا للراحة .

❖ التغلب على مشاعر العداء

وفي هذا الجانب ، يشير الكاتب إلى أنه لا يجب مطلقاً أن تعامل الناس على أنهم حاكمين للمنطق أو بأنك ستكسب الموقف أو ستتغلب عليهم بالحجة والبرهان ، فإن الناس عبارة عن مجموعة متحركة من المشاعر . ولكي تتغلب على مشاعر الطرف المقابل وتجعله مستمعاً إليك، ومن الأهمية الجدية أن تظهر له الاحترام في المقام الأول ، ومهما حاول أن يستفزك وأن يخرجك عن شعورك فلا تتحداه ، حيث أنك إذا أردت تبديل المشاعر العدائية التي عنده وتستطيع تحويله لحليف يقتنع بشكل كامل بوجهة نظرك، يجب أن تكون مستمعًا جيدًا، تعطي كلامه جُلَّ اهتمامك ولا تحاول تحدّيه مطلقاً .

❖ أعد صياغة الهجوم

وهنا يوضح الشاعر أنه أثناء محاولتك في أن تكون لطيفًا مع الطرف الآخر في النقاش ، فإن ردَّة فعله ستكون سلبية ؛ لأنه لم يكن متوقعاً تصرفك بهذا الأسلوب ، عندها سيحاول أن يستفزك لكي تدخل في سجال معه.
ويعقّب بقوله : فإن قمت بالهجوم ؛ فإنه سيشعر بالارتياح ، أما تصرّفك بهذ الأسلوب فسيجعله يحس بتأنيب الضمير ، خذ مواقفه والتفت إليه وكأنك تقول له: ساعدني كي أفهم لماذا تريد هذا الموقف؟ اسأله وكأنك في صفّه وترغب أن تتعلم وكأنكما تفكران في حل المشكلة مع بعضكم البعض بدون الالتفات إلى كيفية تواصل الطرف الآخر معك، حتى لو استخفّ بمصالحك أو قام بهجمات شخصية تجاهك .

العقبات التي تواجهك في أثناء النقاش تمنعك من الوصول لحل وفي هذا الجانب يضيف الكاتب : فإن فعلت كل شيء أخبرتك عنه ولكن الطرف الآخر لا يزال متشبثًا برأيه ، يقف في منتصف الطريق وانت تحاول دفعه، ولكنّه لا يريد التحرك من مكانه ؛ عندها سيقاومك لخمسة أسباب: ليست فكرته. هناك مصالح مخفية. الفكرة التي طرحتها لم تحققها وهو لم يخبرك عنها. لا يريد أن يشعر بالاحراج والهزيمة، وأنه قد تراجع عن كلامه، بعد قراره المتسرع وشعوره بالندم عليه. ابنِ له جسرًا واسمح له بحرية العبور.

❖ من المؤكد أنك قد تحتاج إلى التهديد في التفاوض في بعض الأحيان، لكن هدّد بلباقة وأدب

يوضح الكاتب في هذا الباب بأن : التهديد والإجبار سينتج عنه نتيجة عكسيّة ويكلّفان سجالات مكلفة ومزعجة ، فلا تستخدم القوة للتصعيد مع الطرف الآخر، بل استعملها لإظهار النتيجة في حال الرفض فقط. إذا كان موقفه أضعف من موقفك ورفض عرضك معاندةً وقام بشخصنة الموضوع ، عندها أظهر له بأنك تملك عدة بدائل، واستخدم القوة للتعليم وليس للهيمنة